

UNITED ARAB EMIRATES
MINISTRY OF HEALTH & PREVENTION



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الصحة ووقاية المجتمع

ميثاق سعادة المتعاملين

إدارة سعادة المتعاملين

www.moh.gov.ae



ميثاق سعادة المتعاملين

إدارة سعادة المتعاملين

ISO10001:2007

الإصدار الثاني
02/01/2017

وزارة الصحة - دبي

ص.ب.: 1853 دبي، الإمارات العربية المتحدة

الرقم المجاني: 80011111

هاتف: 04 2301000

فاكس: 04 2301988



@MOHUAЕ
www.moh.gov.ae

قائمة المحتويات

7	1. كلمة معالي وزير الصحة ووقاية المجتمع.....
9	2. المقدمة.....
10	3. التعريفات والمصطلحات.....
11	4. إستراتيجية وزارة الصحة ووقاية المجتمع.....
12	5. عن ميثاق سعادة المتعاملين.....
12	5.1 نطاق العمل والإستثناءات.....
12	5.2 سياسة وأهداف الميثاق.....
13	6. المعايير العامة لمستويات الخدمة التي تقدمها الوزارة.....
13	6.1 نتعهد بإسعادكم.....
13	6.2 نعمل لإسعادكم.....
14	6.3 ساعدنا لإسعادكم.....
14	6.4 التعامل مع الإستفسارات.....
14	6.5 التعامل مع الشكاوى ” الملاحظات الإدارية والتنفيذية“ والتظلمات.....
15	6.6 التعامل مع الإقتراحات.....
16	6.7 أثناء تواجدك في مراكز تقديم الخدمة.....
16	6.8 الشكر والتقدير.....
16	6.9 التطوير والتحديث.....
17	7. تواصل معنا.....



1. كلمة معالي وزير الصحة ووقاية المجتمع

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته



لقد أولت دولة الإمارات العربية المتحدة القطاع الصحي اهتماماً كبيراً، كونه يخدم كافة الأفراد القاطنين في الدولة من مواطنين ومقيمين، ويقدم لهم العناية الصحية، ويأتي دورنا نحن في وزارة الصحة ووقاية المجتمع بتقديم مقومات الرعاية الصحية الملبية لاحتياجات الأفراد، والتي تتم من خلال رؤية مستقبلية متماشية مع ما تشهده الدولة من تطور في جميع القطاعات، وتسعى لأن تكون الأفضل على مستوى العالم في كل الخدمات المقدمة لمن يعيش في دولة الإمارات.

ولا بد أن تشكل ثقة القيادة الكريمة للدولة دافعاً للمزيد من العمل المتواصل المخلص لخدمة وطننا الغالي، وهي حافز متجدد لمزيد من العطاء والعمل، لمواصلة مسيرة التقدم والرفق في ظل القيادة الرشيدة لصاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة حفظه الله، وأخوه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله واخوانهم أصحاب السمو أعضاء المجلس الأعلى حكام الإمارات.

إننا نعمل كجنود ضمن كتيبة واحدة وبروح الفريق الواحد من أجل تحقيق الأهداف الوطنية الرامية لتحقيق الرفاهية لجميع رعايا الدولة من مواطنين ومقيمين، ولعل أبرز الخدمات التي يمكن أن تعبر عن مدى الرقي والتحضر في بلد معين، هي تلك الخدمات التي تعنى بصحة الانسان وسلامته الجسدية والنفسية، فصحة العقل من صحة الجسد، والإنسان السليم المعافى هو محور التنمية ومحرك عجلتها ودافع مسيرة النهضة الشاملة التي بدأتها الإمارات منذ قيام الاتحاد المبارك.

وجميعنا مطالبون بالقيام بأدوارنا والوفاء بمتطلبات العمل الوطني البناء وتنفيذ المهام والواجبات الوطنية واستقاء الرؤية السديدة من القيادة الرشيدة، لتحقيق الرسالة السامية للدولة في هذا القطاع الحيوي والمهم الذي يعنى بصحة الفرد والمجتمع.

وسيكون لتعاوننا جميعاً صغاراً وكباراً كل من خلال موقعه دوراً كبيراً في تسهيل وتسريع الوفاء بواجباتنا تجاه مجتمعنا وتجاه قيادتنا التي لا تدخر جهداً في سبيل عزة وكرامة المواطنين، حيث المبدأ الثابت هو أن كل ما يمس صحة البشر لا مجال للتهاون معه.. وها هي بوابة وزارة الصحة ووقاية المجتمع الإلكترونية واحدة من أدوات التواصل المباشر بيننا وصولاً إلى تحقيق غايتنا للنهوض بالخدمات ومواجهة التحديات.

معالي / عبدالرحمن العويس

وزير الصحة ووقاية المجتمع

2. المقدمة

حرصت الوزارة على مشاركة كافة الفئات المعنية وموظفين ومتعاملين وشركاء في عملية مراجعة وتطوير الميثاق، ويهدف ضمان تطبيق بنود وعود الميثاق فقد تم تصميم مجموعة من مؤشرات الأداء بما يضمن المراقبة والمراجعة والتطوير للميثاق والتطبيق الفعال لمختلف بنوده، حيث يتم مراجعة هذه المؤشرات ومستوى الإلتزام بجودة الخدمات المقدمة وسعادة المتعاملين بشكل دوري.

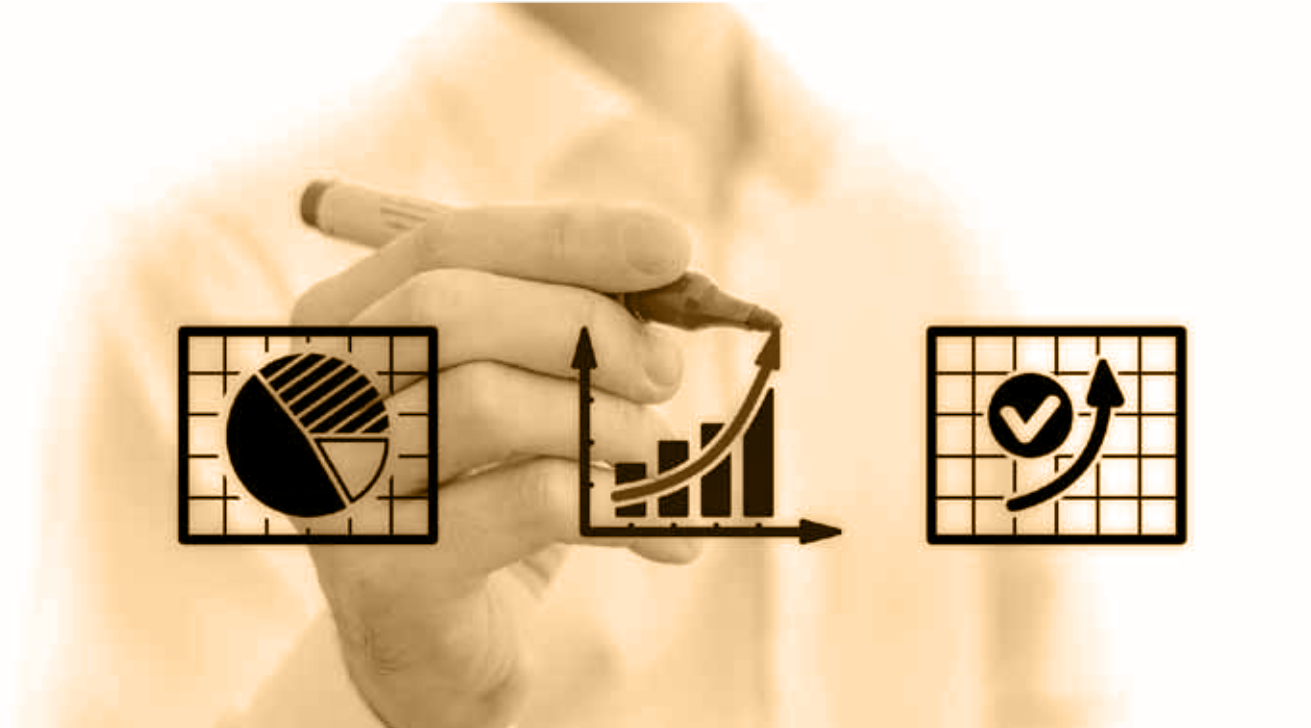
تحرص وزارة الصحة ووقاية المجتمع على تقديم خدماتها وفق أعلى مواصفات الجودة، وتسعى بشكل مستمر لتحسين وتطوير هذه الخدمات من خلال تنفيذ العديد من المشاريع والمبادرات التي تهدف إلى تلبية احتياجات المتعاملين وتحقيق السعادة لهم، وفي هذا الإطار قامت الوزارة بإعداد وتصميم ميثاق سعادة المتعاملين وفق بنود مواصفة الجودة الأيزو 10001:2007، بما يضمن تقديم خدمات الوزارة بمستوى متميز.



3. التعريفات والمصطلحات

حيثما تورد المصطلحات التالية ضمن بنود الميثاق يكون تعريفها ما يلي:

المصطلح	التعريف
الوزارة	وزارة الصحة ووقاية المجتمع- الإمارات العربية المتحدة.
المراكز	كافة مراكز سعادة المتعاملين التابعة للوزارة والموضحة في الجزء الأخير من الميثاق.
المستشفيات	كافة المستشفيات التابعة لوزارة الصحة ووقاية المجتمع.
الموقع الإلكتروني	لموقع الإلكتروني المستخدم من قبل المتعاملين عبر الانترنت www.moh.gov.ae
المتعاملين	جميع من يتصل أو يتعامل مباشرة مع وزارة الصحة ووقاية المجتمع للحصول على خدمة.
الشركاء / أصحاب المصلحة	هم كل من تربطهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة مع الوزارة وذلك يتضمن (المتعاملون، المؤسسات والجهات الحكومية والخاصة، الشركات والقطاع الصناعي، القطاع التجاري وغيرها....).
الميثاق	هو ميثاق سعادة المتعاملين المتوافق مع مواصفة الأيزو 10001:2007 ، ويتضمن كافة الإلتزامات والوعود التي تقدمها مراكز سعادة المتعاملين والمستشفيات بالوزارة لمتعامليلها بهدف ضمان سعادتهم ورضاهم وولاءهم.
الإقتراح	أفكار جديدة أو تطويرية مبتكرة تضيف قيمة معنوية أو مالية إلى الموظف أو المتعامل أو الخدمة أو الجهة الحكومية.
الشكوى	هو كل ما يتم تقديمه للوزارة من قبل المتعامل ويُعبّر عن عدم رضاه عن الخدمات أو الوعود المذكورة ضمن الميثاق، سواء كان ذلك شفهياً أو كتابياً ويمكن أن يشمل الملاحظات الإدارية والتنفيذية.
الملاحظة الإدارية	رسالة مكتوبة أو شفهية يعبر فيها المتعامل عن عدم رضاه عن الإجراءات أو المعاملات المقدمة أو عن أسلوب تقديمها ومصطلح ملاحظة مرادف للشكوى.
الملاحظة التنفيذية	رسالة مكتوبة أو شفهية يعبر فيها المتعامل عن عدم رضاه عن الخدمات التنظيمية أو الضبطية واعتراض على صحة الإجراءات، ومصطلح ملاحظة مرادف للشكوى.
الإستفسار	هو كل ما يتم تقديمه للوزارة بهدف التعرف على طبيعة خدمة أو إجراء معين ويتعلق باستيضاحات أو معلومات غير مكتملة لدى المتعامل سواء كان ذلك شفهياً أو كتابياً.
أيام العمل الرسمية	من الأحد إلى الخميس، باستثناء العطل الرسمية والأعياد المحددة ضمن قانون الموارد البشرية أو ما يصدر من حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة.
الشكر والتقدير	رسالة مكتوبة أو شفهية يعبر فيها المتعامل عن رضاه وتقديره لإسلوب التعامل والجهود المبذولة في تقديم الخدمات المتميزة.



4. استراتيجية وزارة الصحة ووقاية المجتمع

الرؤية

نظام صحي فعال ومستدام لمجتمع سعيد.

الرسالة

تعزيز صحة المجتمع من خلال تقديم خدمات صحية شاملة ومبتكرة بعدالة وبمعايير عالمية والقيام بالدور التنظيمي والرقابي في القطاع الصحي من خلال منظومة تشريعية صحية متطورة ومتكاملة.

القيم المؤسسية

« الاحترافية: تقديم خدماتنا الصحية بكفاءة وفاعلية.

« المتعامل أولاً: المتعاملون محور اهتمامنا وراعتنا.

« الاستدامة: تحقيق الاستدامة في ممارساتنا لدعم صحة الفرد في الحاضر والمستقبل.

« العمل الجماعي: العمل مع الشركاء والموظفين والمتعاملين بروح الفريق الواحد.

« الإبداع: تشجيع الإبداع والتميز في جميع ممارساتنا.

« التكامل: خدمات متكاملة ومتناسقة على جميع المستويات.

5. عن ميثاق سعادة المتعاملين

5.1 نطاق العمل والإستثناءات

إن هذا الميثاق يُحدد معايير الخدمة التي يمكن أن يتوقعها المتعامل عند تعامله مع وزارة الصحة ووقاية المجتمع ويوضح طرق تقديم الملاحظات للمساعدة في تحسين الخدمة وتطويرها. سيتم تطبيق الميثاق على مواقع تقديم المذكورة أدناه وسيتم العمل على توسيع نطاق التطبيق في الميثاق تدريجياً:

« كافة مراكز سعادة المتعاملين التابعة للوزارة والموضحة في الجزء الأخير من هذه الوثيقة.

« كافة المستشفيات التابعة لوزارة الصحة ووقاية المجتمع والموضحة في الجزء الأخير من هذه الوثيقة.

تشمل الإستثناءات في عدم تطبيق بنود وعود الميثاق الظروف غير الطبيعية والخارجة عن السيطرة، مثل الكوارث الطبيعية، الأزمات والإضطرابات السياسية والحروب، حالات الطوارئ، الموافقات المعتمدة على الجهات الأخرى، بالإضافة إلى الإستثناءات الواردة في نظام الشكاوى والتي تخضع للإجراءات القانونية. كما سيتم التعامل مع الإستفسارات والشكاوى على البنود والخدمات المذكورة في الميثاق، وفق نظام إدارة الشكاوى

المعمول به في الوزارة، والمبني وفق بنود وتعليمات مواصفة الأيزو 10002:2014.

5.2 سياسة وأهداف الميثاق

تحرص الإدارة العليا في وزارة الصحة ووقاية المجتمع على التميز والريادة في تقديم خدماتها عبر التعرف على احتياجات ومتطلبات المتعاملين والسعي لإسعادهم، وفي سبيل ذلك سيتم إجراء مراجعة دورية لبنود الميثاق والعمل على تحديثه وتطويره باستمرار لإسعاد المتعاملين ورغباتهم. ويهدف الميثاق إلى تحقيق الأهداف التالية:

- « التعريف بحقوق المتعاملين وتعزيز مستويات وعيهم لما يتوقعه عند تعامله مع وزارة الصحة ووقاية المجتمع.
- « التعرف إلى احتياجات ومتطلبات المتعاملين، وتعزيز مستويات وسعادة المتعاملين.
- « ضمان توفير طرق اتصال وتواصل فعالة مع المتعاملين.
- « تقليل الشكاوى الواردة، وضمان تقديم الحلول الفعالة.
- « التحسين والتطوير المستمر للخدمات والإجراءات في مواقع تقديم الخدمة.



6. المعايير العامة لمستويات الخدمة التي تقدمها الوزارة

6.1 نتعهد بإسعادكم، يتعهد موظفوا سعادة المتعاملين بتقديم خدمات متميزة من شأنها إسعادكم، وسيحرصون على:

لكافة متعاملينا الكرام، سنلتزم تجاهكم ونحرص على الآتي:

« الترحيب بابتسامة

« إنطباع أولي متميز

« الإحترام واللباقة

« الإنصات الجيد

« المهنية والمبادرة في تقديم العون

« التفهم والمراعاة

« الإيجابية

« الإبتكار في تقديم الخدمة

« التفاني في إسعاد المتعامل

« تقديم تجربة مبهرة للمتعامل

6.2 نعمل لإسعادكم، نتعهد بالتفاني في إسعادكم وتوظيف كافة الممكنات والأنظمة المؤسسية لإسعادكم، وسنحرص على:

« توفير بيئة مضيافة تعزز ثقافة السعادة والإيجابية.

« تقديم خدمة سريعة وبمبسطة.

« ضمان الخاصية الفردية في تجربة المتعامل.

« توفير الخدمة بما يضمن راحة المتعامل.

« تقديم الخدمة بما يضمن السهولة والمساواة.

« إبهار المتعامل بتقديم خدمات تفوق توقعاته.

« الإنصات إلى صوت المتعامل.

« إشراك المتعامل في تطوير الخدمات.

« الإبتكار المستدام في تقديم الخدمات المستقبلية.

« العمل بروح الفريق الواحد لإسعاد المتعامل.



6.3 ساعدنا لإسعادكم، ما نرجوه منكم لإسعادكم:

توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة.

« تقديم ملاحظات بناءة وإقتراحات مبتكرة وإيجابية.

« المشاركة في تصميم وتطوير الخدمة.

« المشاركة في إستشراف مستقبل الخدمات.

« مشاركة تجربتك السعيدة مع الغير

6.4 التعامل مع الإستفسارات

« سنحرص على توفير وتعزيز قنوات متعددة للحصول على المعلومات

« والاستفسارات هاتفياً، أو إلكترونياً، وفي حال وجود أي إستفسارات أو آراء لديكم فيمكنكم إرسالها عبر القنوات التالية:

« التواصل مع مركز الإتصال المجاني لوزارة الصحة ووقاية المجتمع (80011111).

« زيارة أقرب موقع لتقديم الخدمة والتوجه للموظفين.

« التواصل على مواقع التواصل الإجتماعي.

« إرسال بريد إلكتروني على info@moh.gov.ae.

« سنحرص على تزويدكم بالمعلومات الدقيقة والتوجيه السليم، وفي حال عدم التمكن من ذلك سيتم توجيهكم إلى الجهة المناسبة لتقديم المعلومات الصحيحة.

« سنحرص على الرد على إستفساراتكم الواردة على مركز الإتصال بشكل مباشر، وفي حال عدم المقدرة على الرد سنقوم بالتواصل معك خلال يومي عمل بحد أقصى.

6.5 التعامل مع الشكاوى "الملاحظات الإدارية والتنفيذية" والتظلمات

« في حال عدم رضاك عن الخدمة المقدمة أو عدم تلبية المعايير المحددة ضمن الميثاق فإنه يمكنك تقديم شكاوى "ملاحظة تنفيذية أو إدارية" عبر الوسائل التالية:

« التواصل مع مركز الإتصال المجاني لوزارة الصحة ووقاية المجتمع (80011111).

« زيارة أقرب موقع تقديم خدمات والتواصل مع موظفي العناية بالمتعاملين.

« زيارة بوابة الملاحظات والإقتراحات لحكومة دولة الإمارات. www.mygov.ae وتسجيل ملاحظة تنفيذية أو إدارية على الوزارة.

« إرسال بريد إلكتروني على feedback@moh.gov.ae.

« في حال إستلام شكاوى أو ملاحظة تنفيذية أو إدارية من طرفكم سنحرص على إنجاز الآتي:

« إرسال تأكيد باستلام وتسجيل الشكاوى "الملاحظة" المستلمة هاتفياً أو إلكترونياً خلال يوم عمل واحد.

« الإستجابة لكافة الشكاوى "الملاحظات" والإلتزام بحلها والتحقيق فيها.

« إعطاء المتعاملين إمكانية المشاركة في حل الشكاوى من خلال تقديم حلاً مقترحاً من طرفه.

« إشعار المتعامل إلكترونياً بالحل المبدئي وطويل الأمد للشكاوى، مع التعرف على رأي العميل بالحل.

« في حال عدم المقدرة على الرد خلال الوقت المحدد سنعمل على إعلامك بالموعد النهائي للرد على الشكاوى "المقترح".

« إمكانية تقديم المتعامل تظلم لمكتب معالي الوزير في حالة عدم الرضا عن الحل النهائي، حيث سيتم إخطاركم بوضعية التظلم خلال 7 أيام عمل.

« سنحرص "قدر الإمكان" على إنجاز الحل النهائي للشكاوى "الملاحظات" وفق التالي:

« الشكاوى العاجلة خلال يومي عمل.

« الشكاوى العادية خلال سبع أيام عمل.

« الشكاوى المعقدة خلال 11 يوم عمل.

6.6 التعامل مع الإقتراحات

« سنحرص على توفير وتعزيز قنوات متعددة للحصول على الإقتراحات هاتفياً، أو إلكترونياً، وفي حال وجود أي تعديلات مقترحة على الخدمة المقدمة أو أفكار لديكم فيمكنكم إرسالها عبر القنوات التالية:

« التواصل مع مركز الإتصال المجاني لوزارة الصحة ووقاية المجتمع (80011111).

« زيارة أقرب موقع تقديم خدمة والتوجه لموظفي العناية بالمتعاملين.

« الإتصال الهاتفي أو الإلكتروني على أرقام هواتف مراكز سعادة المتعاملين.

« زيارة بوابة الملاحظات والإقتراحات لحكومة دولة الإمارات www.mygov.ae وتسجيل إقتراح للوزارة.

« إرسال بريد إلكتروني على feedback@moh.gov.ae

« سنحرص على جمع ما أمكن من الإقتراحات وارسالها الى الإدارات المعنية ليتم دراستها وادخالها في الخطط والبرامج المستقبلية.

« في حال إستلام إقتراحات أو أفكار مبتكرة من طرفكم سنحرص على إنجاز الآتي:

« إرسال تأكيد باستلام وتسجيل الإقتراحات المستلمة هاتفياً أو إلكترونياً.

« تحليل الإقتراحات المقدمة ومعالجتها وتصنيفها بناءً على جهة الاختصاص.

« ارسال الإقتراحات الى الجهات المعنية ليتم دراستها وتطويرها.

7. تواصل معنا

تؤكد الوزارة على حرصها في إعتبار آراء وانطباعات المتعاملين واقتراحاتهم وشكاويهم إحدى أهم المدخلات في مسيرة التطوير والتحديث للخدمات الصحية، وأنها ستقوم بالمراقبة والمراجعة لكافة بنود الميثاق واتخاذ الإجراءات الضرورية لتلبية متطلبات المتعاملين وإسعادهم، وفي سبيل هذا الغرض يمكنك التواصل معنا في حالة وجود إقتراح أو شكوى أو ملاحظة أو استفسار من خلال القنوات المتاحة وفي مواقعنا المختلفة والموضحة في الموقع الإلكتروني للوزارة، وفيما يلي توضيح لعناوين الإتصال الرئيسية:

ديوان الوزارة	
التفاصيل الرئيسية للتواصل مع الوزارة- المبنى الرئيسي	
الموقع الإلكتروني	www.moh.gov.ae
العنوان	دبي- شارع محمد بن زايد- محيصة -2 بجوار أكاديمية إتصالات
مركز الإتصال	80011111
البريد الإلكتروني	info@moh.gov.ae
مركز سعادة المتعاملين- أبوظبي	
هاتف المركز	0097126520500
ساعات العمل	7:30 صباحاً - 2:30 بعد الظهر
الموقع	أبوظبي- شارع المرور- بناية فندق دوست ثاني
البريد الإلكتروني	Cs.abudhabi@moh.gov.ae
مراكز سعادة المتعاملين	
مركز سعادة المتعاملين- دبي	
هاتف المركز	0097142301000
ساعات العمل	7:00 صباحاً - 3:30 بعد الظهر
الموقع	دبي- شارع محمد بن زايد- محيصة -2 بجوار أكاديمية إتصالات
البريد الإلكتروني	Cs.dubai@moh.gov.ae
مركز سعادة المتعاملين- منطقة الشارقة الطبية	
هاتف المركز	0097165722222
ساعات العمل	7:30 صباحاً - 3:30 بعد الظهر
الموقع	كورنيش البحيرة بناية الريم بلازا الطابق الارضي
البريد الإلكتروني	Cs.shj@moh.gov.ae
مركز سعادة المتعاملين- منطقة أم القيوين الطبية	
هاتف المركز	0097167649000
ساعات العمل	7:30 صباحاً - 2:30 بعد الظهر
الموقع	أم القيوين- شارع الملك فيصل - مبنى الروضة -الطابق الرابع
البريد الإلكتروني	cs.uaq@moh.gov.ae

6.8 الشكر والتقدير

« تحرص الوزارة على مايلي:

« تخصيص قنوات إتصال وتواصل مع المتعاملين لاستلام رسائل الشكر والتقدير الموجهة لموظفي الوزارة وذلك من خلال مركز الإتصال أو من خلال بوابة الملاحظات والإقتراحات لحكومة دولة الإمارات (www.mygov.ae).

« إحالة رسائل الشكر والتقدير المستلمة عبر قنوات الإتصال المتاحة إلى الأطراف المعنية خلال 7 أيام عمل.

« إرسال رسالة شكر وتقدير للجهة أو الموظف المعني.

6.9 التطوير والتحديث

« تحرص الوزارة على الإلتزام بينود الميثاق وتعديله وتطويره من خلال:

« إعتبار تلبية احتياجات المتعاملين وآرائهم مدخلاً رئيسياً في استراتيجيات وأهداف الوزارة، من خلال مجموعة من الأنظمة والإستطلاعات المخصصة لذلك.

« المراقبة والمراجعة الدورية للميثاق مع الأخذ بعين الإعتبار آراء و مقترحات وشكاوى المتعاملين.

« نشر الميثاق والمعلومات والنتائج المتعلقة بالميثاق بإحدى الوسائل المناسبة كالموقع الإلكتروني والإعلانات المرئية.

6.7 أثناء تواجدك في مراكز تقديم الخدمة

عند زيارتك لمواقع تقديم الخدمة، سنحرص على الآتي:

« المرافق العامة وبيئة العمل: سنحرص على توفير المرافق والخدمات المناسبة وفق أرقى مواصفات الراحة والصحة والسلامة المهنية، إضافة لتوفير الأجهزة والمعدات اللازمة (ماكينات التصوير، أجهزة كمبيوتر متصلة بالإنترنت، أجهزة فاكس، ماكينات الصراف الآلي....) قدر الإمكان.

« الموظفين: سنحرص على معاملتكم باحترام ومهنية والعدالة في التعامل وعدم التمييز، وتوفير العدد الكافي من الموظفين بالكفاءات المتميزة، التعامل بسرية مع المعلومات المقدمة، والقدرة على التحدث باللغتين العربية والإنجليزية.

« أوقات العمل: سنكون متواجدين في مراكز تقديم الخدمة من الساعة 7:30 صباحاً وحتى الساعة 2:30 بعد الظهر طيلة أيام العمل، وقد تزيد ساعات العمل عن ذلك في بعض مواقع تقديم الخدمة وذلك حسب الحاجة ومتطلبات العمل. "يمكنكم التواصل مع الأرقام الموجودة في نهاية الميثاق لمزيد من التوضيح".

« توفير الخدمة:

« سنحرص على إجراء إستطلاعات رأي دورية لأرائكم وإحتياجاتكم، وتوفير الخدمات بأقصى سرعة ممكنة كما سنحرص على توفير وتبسيط الإجراءات قدر الإمكان عند الحاجة.

مستشفى كلباء - كلباء	
الهاتف	0097192777011
الموقع	كلباء
البريد الإلكتروني	kalba.hospital@moh.gov.ae
مستشفى أم القيوين - أم القيوين	
الهاتف	0097167656888
الموقع	أم القيوين، منطقة الراس
البريد الإلكتروني	Uaq.hospital@moh.gov.ae
مستشفى صقر - راس الخيمة	
الهاتف	0097172223666
الموقع	راس الخيمة، منطقة الجويس، بجانب جامعة راس الخيمة للطب والعلوم الصحية.
البريد الإلكتروني	saqr.hospital@moh.gov.ae
مستشفى عبيد الله - راس الخيمة	
الهاتف	0097172223555
الموقع	راس الخيمة، العربي
البريد الإلكتروني	ObaidAllah.hosp@moh.gov.ae
مستشفى شعم - راس الخيمة	
الهاتف	0097172666465
الموقع	راس الخيمة، شعم
البريد الإلكتروني	shaam.hospital@moh.gov.ae
مستشفى الفجيرة - الفجيرة	
الهاتف	0097192242999
الموقع	الفجيرة
البريد الإلكتروني	fujairahospital@moh.gov.ae
مستشفى دبا الفجيرة - دبا	
الهاتف	00971092446666
الموقع	دبا
البريد الإلكتروني	dibba-hospital@moh.gov.ae
مستشفى مسافي - مسافي	
الهاتف	00971072024222
الموقع	مسافي

مركز سعادة المتعاملين - منطقة راس الخيمة الطبية	
هاتف المركز	0097167649000
ساعات العمل	7:30 صباحاً - 2:30 بعد الظهر
الموقع	راس الخيمة - شارع إتصالات - منطقة النخيل - مقابل فندق الهيلتون
البريد الإلكتروني	cs.rak@moh.gov.ae
مركز سعادة المتعاملين - منطقة الفجيرة الطبية	
هاتف المركز	0097192242888
ساعات العمل	7:30 صباحاً - 2:30 بعد الظهر
الموقع	الفجيرة - شارع حمد عبد الله - بجانب سيتي بلازا - مقابل كلية الفجيرة
البريد الإلكتروني	cs.fuj@moh.gov.ae
المستشفيات	
مستشفى الأمل - دبي	
الهاتف	0097143444010
الموقع	دبي - شارع الوصل، جميرا - 1 خلف بريد الإمارات
مستشفى البراحة - دبي	
الهاتف	0097142710000
الموقع	دبي - شارع الخليج العربي، ديرة - البراحة.
البريد الإلكتروني	albaraha-hospital@moh.gov.ae
مستشفى القاسمي - الشارقة	
الهاتف	0097165386444
الموقع	الشارقة - شارع سلطان القاسمي، الخزامية.
البريد الإلكتروني	alqassimi.hosp@moh.gov.ae
مستشفى الكويت - الشارقة	
الهاتف	0097165242111
الموقع	الشارقة - شارع القاسمي، القادسية
البريد الإلكتروني	mku.director@moh.gov.ae
مستشفى الذيد - الذيد	
الهاتف	0097168828777
الموقع	الذيد - شارع الذيد، بجانب المكتبة العامة
البريد الإلكتروني	aldhaid.hospital@moh.gov.ae
مستشفى خورفكان - خورفكان	
الهاتف	0097192370222
الموقع	خورفكان، بجانب مدرسة خورفكان
البريد الإلكتروني	khorfakkan.hospital@moh.gov.ae